
COLLECTION PRO
A1-A2
BON VOYAGE !
FRANÇAIS DU TOURISME
Elisabeth Dussac
CLE
INTERNATIONAL
MOSCOU 2547km
PARIS 900km
NEW YORK 6424km
NY

BON VOYAGE !



FRANÇAIS DU TOURISME

A1-A2

Elisabeth Dussac

Directeurs d'ouvrage :
Dominique Frin – François Renaud



Crédits

Photos, de gauche à droite et de haut en bas.
Couverture: Zarya Maxim/Fotolia – **p. 4 :** contrastwerkstatt/Fotolia ; Kzenon/Shutterstock ; Dudarev Mikhail/Fotolia – **p. 5 :** Ekaterina Pokrovsky/Shutterstock ; saveriolafronza/Shutterstock ; Kadmy/Fotolia – **p. 6 :** GlebStock/Shutterstock ; erwinova/Fotolia – **p. 7 :** contrastwerkstatt/Fotolia – **p. 8 :** auremar/Fotolia ; Pictures news/Fotolia ; Daniel Ernst/Fotolia ; michaeljung/Fotolia ; morokey/Fotolia ; Zdenka Darula/Fotolia – **p. 12 :** destina/Fotolia ; Photographee.eu/Fotolia ; contrastwerkstatt/Fotolia ; dima_sidelnikov/Fotolia ; fottoo/Fotolia ; Jérôme Rommé/Fotolia ; goir/Fotolia ; sdecoret/Fotolia – **p. 13 :** pathdoc/Fotolia ; Brad Pict/Fotolia – **p. 14 :** pressmaster/Fotolia ; Creative-Touch/Fotolia ; auremar/Fotolia ; Win Nondakowit/Fotolia ; Kamil Macniak/Shutterstock ; Minerva Studio/Fotolia ; dima_sidelnikov/Fotolia ; oneinchpunch/Fotolia – **p. 15 :** Picture-Factory/Fotolia ; auremar/Fotolia ; Monkey Business/Fotolia ; biker3/Fotolia – **p. 16 :** flairimages/Fotolia ; Kzenon/Shutterstock ; ghazii/Fotolia ; Johan Larson/Fotolia ; antimartina/Fotolia ; Elenathewise/Fotolia ; Kzenon/Fotolia ; Radu Razvan Gheorghe/Fotolia – **p. 18 :** voinsveta/Fotolia ; Andrey Popov/Fotolia ; vladimirfloyd/Fotolia ; peshkov/Fotolia ; sharaku1216/Fotolia ; Andrey Popov/Fotolia ; Production Perig/Fotolia ; Sikov/Fotolia ; Kzenon/Fotolia ; bst2012/Fotolia – **p. 19 :** Kzenon/Shutterstock – **p. 20 :** 1. *La route des Phares :* Le Québec maritime, www.quebecmaritime.ca ; *La route des Navigateurs :* Tourisme Centre-du-Québec, www.tourismecentreduquebec.com ; 2. Map Resources/Fotolia ; 3. *Guide touristique Ottawa 2016/2017 :* Tourisme Ottawa (*avec photo en vedette :* Marc Fowler/Metropolis Studio) ; ilynx_v/Fotolia ; BigGabig/Fotolia ; djama/Fotolia ; nixki/Fotolia ; Günter Menzl/Fotolia ; Günter Menzl/Fotolia ; AntonioDiaz/Fotolia – **p. 21 :** Map Resources/Fotolia ; Aurélien Pottier/Fotolia ; guruXOX/Fotolia ; Maridav/Fotolia ; rilueda/Fotolia – **p. 22 :** *Publicité Air France :* Agence BETC ; bibiphoto/Shutterstock – **p. 24 :** pelillos/Fotolia ; Nitr/Fotolia ; MAURO/Fotolia ; cristianbalate/Fotolia ; Kadmy/Fotolia ; javarman/Fotolia ; LuckyImages/Fotolia ; mrks_v/Fotolia ; Alena Stalmashonak/Fotolia ; Friedberg/Fotolia ; searagen/Fotolia ; bakerjarvis/Fotolia – **p. 25 :** Erhan Ergin/Fotolia ; lesniewski/Fotolia ; A. Karnholz/Fotolia ; Frog 974/Fotolia ; JC DRAPIER/Fotolia – **p. 26 :** arbalest/Fotolia ; dracaris/Fotolia ; cyril galline/Fotolia ; Brad Pict/Fotolia ; ParisPhoto/Fotolia ; vvoe/Fotolia ; saiko3p/Fotolia ; WitR/Fotolia ; ffly/Fotolia ; myfoto7/Fotolia ; Yuri Tuchkov/Fotolia ; tiagofernandez/Fotolia – **p. 27 :** Yvann K/Fotolia ; tracker/Fotolia ; NoraDoa/Fotolia ; tracker/Fotolia – **p. 28 :** andreiorlov/Fotolia ; jccuvelier/Fotolia ; seiler/Fotolia ; vladislav333222/Fotolia ; Christophe Fouquin/Fotolia ; robepco/Fotolia – **p. 29 :** andriano_cz/Fotolia ; Amineah/Fotolia ; Simon Dannhauer/Fotolia ; JFL Photography/Fotolia ; LeChatMachine/Fotolia – **p. 30 :** exclusive-design/Fotolia ; Jiri Hera/Fotolia – **p. 31 :** Dudarev Mikhail/Fotolia – **p. 32 :** mma23/Fotolia ; luckybusiness/Fotolia ; Jacob Lund/Fotolia ; Monkey Business/Fotolia ; eyeQ/Fotolia ; ARochau/Fotolia ; Batman57/Fotolia ; Syda Productions/Fotolia ; ftlaudgirl/Fotolia – **p. 34 :** 7maru/Fotolia ; Boggy/Fotolia ; scherbinator/Fotolia ; Microgen/Fotolia ; Rémy MASSEGLIA/Fotolia ; Microgen/Fotolia ; sabbra_cadabra/Fotolia ; zera93/Fotolia ; mRGB/Fotolia ; zera93/Fotolia ; luckybusiness/Fotolia ; by-studio/Fotolia – **p. 36 :** 2. Andrey_Lobachev/Fotolia ; Phil81/Fotolia ; taddle/Fotolia ; hanack/Fotolia ; Romolo Tavani/Fotolia ; amnach/Fotolia ; Richard Villalon/Fotolia ; razorconcept/Fotolia – **p. 37 :** Minerva Studio/Fotolia – **p. 38 :** ylivdesign/Fotolia (x18) ; MIPImages/Fotolia (x3) ; Kaspars Grinvalds/Fotolia ; KOZYREV OLEG/Shutterstock.com ; DURIS Guillaume/Fotolia ; dmitrimaruta/Fotolia – **p. 39 :** ylivdesign/Fotolia (x15) ; Andreas P/Fotolia ; polsen/Fotolia ; Francesco Scatena/Fotolia – **p. 40 :** Ammit/Fotolia ; Leona Kali/Fotolia ; BlueOrange Studio/Fotolia ; pluccicola/Fotolia ; kalypso0/Fotolia ; Roman Shiyanov/Fotolia ; Kseniya Ragozina/Fotolia ; Matyas Rehak/Fotolia ; Fotos 593/Fotolia ; Matyas Rehak/Fotolia – **p. 41 :** Matt Magnone/Fotolia ; Alain Lauga/Shutterstock ; Zvonimir Atletic/Shutterstock ; B-C-designs/Fotolia ; eldeiv/Fotolia – **p. 42 :** Jaimie Duplass/Fotolia ; yahyaikiz/Fotolia ; Dotan/Fotolia ; josefkubes/Fotolia ; ivan kmit/Fotolia – **p. 43 :** Ekaterina Pokrovsky/Shutterstock – **p. 44 :** Serjio74/Shutterstock ; Sorbis/Shutterstock ; Artistan/Fotolia ; bellena/Shutterstock ; TackTack/Shutterstock ; Kiev.Victor/Shutterstock ; Bambax/Shutterstock ; Sorbis/Shutterstock.com ; sumroeng chinnapan/Shutterstock ; ymgerman/Fotolia ; Fouad A. Saad/Shutterstock ; bellena/Shutterstock ; TackTack/Shutterstock ; Sergii Figurnyi/Fotolia ; Fouad A. Saad/Shutterstock ; Nomad_Soul/Fotolia ; IR Stone/Shutterstock ; 1000 Words/Shutterstock – **p. 45 :** VanderWolf Images/Shutterstock ; schinsilord/Fotolia (x4) ; Sorbis/Shutterstock – **p. 46 :** *Carte d'embarquement :* Droits réservés ; Laurent Renault/Fotolia ; Thomas Ramsauer/Shutterstock ; Gilles Paire/Fotolia ; ma8/Fotolia ; Simone Andress/Fotolia ; Rob Wilson/Shutterstock ; mariakraynova/Shutterstock ; aslysun/Shutterstock ; Sorbis/Shutterstock ; Andrey_Arkusha/Fotolia – **p. 47 :** ma8/Fotolia ; Laurent Renault/Fotolia ; Thomas Ramsauer/Shutterstock ; Simone Andress/Fotolia ; *Carte d'embarquement :* Droits réservés – **p. 48 :** *Billet de train SNCF :* Droits réservés ; *Carte jeune 18-27 ans :* SNCF Médiathèque - GERONIMO POTIER ; Frédéric Prochasson/Fotolia ; krissikunterbunt/Fotolia ; adempercem/Fotolia ; Julija Sapic/Fotolia ; TTstudio/Fotolia – **p. 49 :** Eugenio Marongiu/Shutterstock – **p. 50 :** SlayStorm/Fotolia ; Jipé/Fotolia ; Thierry Hoarau/Fotolia ; Onidji/Fotolia ; Neyro/Fotolia ; Tatiana Zaghet/Fotolia ; Vuk Vukmirovic/Fotolia ; ArtmannWitte/Fotolia ; krasyuk/Fotolia ; Studio M/Fotolia ; fabiomax/Fotolia ; Piotr Marcinski/Fotolia ; philippe/Fotolia ; ahmety34/Fotolia ; i-picture/Fotolia ; classicua/Fotolia ; Mara Zemgaliete/Fotolia ; Tomasz Zajda/Fotolia ; kolotype/Fotolia ; indigolotos/Fotolia ; kosoff/Fotolia – **p. 51 :** StockPhotoPro/Fotolia ; lenka/Fotolia – **p. 52 :** SasinTipchai/Shutterstock ; mattiaath/Fotolia ; Production Perig/Fotolia ; cyrilj/Fotolia ; Roman Babakin/Shutterstock ; Ruth Hallam/Fotolia ; Leonard Zhukovsky/Shutterstock ; I Wei Huang/Shutterstock ; Lucky Team Studio/Shutterstock – **p. 53 :** M.studio/Fotolia ; Ivan Kurmyshov/Fotolia ; Gennady Poddubny/Fotolia ; algre/Fotolia ; Konstantinos Moraiti/Fotolia ; M.studio/Fotolia – **p. 54 :** M.studio/Fotolia ; *Plan terminal 2D :* Droits réservés – **p. 55 :** saveriolafronza/Shutterstock – **p. 56 :** karomatisch/Fotolia ; fred34560/Fotolia ; Dmytro Gilitukha/Shutterstock ; tonyv3112/Fotolia ; jorisvo/Shutterstock ; Veniamin Kraskov/Shutterstock ; Dean Miller/Fotolia ; chaosheidi/Shutterstock ; tOl270D/Shutterstock ; Pierre Jean Durieu/Shutterstock ; Sorin Colac/Shutterstock ; cynoclub/Fotolia ; Giancarlo Malandra/Shutterstock ; Tilio&Paolo/Fotolia ; majonit/Fotolia ; Kadmy/Fotolia – **p. 57 :** unverdorbenjr/Fotolia ; Pascal06/Fotolia ; elophotos/Fotolia ; SANDPHOTOGRAPHER/Shutterstock – **p. 58 :** annapustynnikova/Fotolia ; Foodpictures/Shutterstock ; Fanfo/Fotolia ; monticello/Shutterstock ; torriphoto/Fotolia ; Africa Studio/Fotolia ; monticello/Shutterstock ; Brad Pict/Fotolia ; Picture Partners/Fotolia ; sommai/Fotolia ; Kiko Jimenez/Fotolia ; exclusive-design/Fotolia ; stocksolutions/Fotolia ; AlenKadr/Shutterstock ; Meryll/Shutterstock ; JackF/Fotolia ; kasami/Fotolia ; Antonio Gravante/Fotolia ; Adam Wasilewski/Fotolia ; Ruslan Olinchuk/Fotolia ; marioav/Fotolia ; Daniel Fung/Shutterstock – **p. 59 :** Iurii Osadchi/Shutterstock ; M.studio/Fotolia ; Joshua Resnick/Fotolia ; DeymosHR/Shutterstock ; Nataliia Pyzhova/Fotolia ; Salvador Aznar/Shutterstock – **p. 60 :** dusk/Fotolia ; luckybusiness/Fotolia ; Dasha Petrenko/Fotolia ; ArtCookStudio/Fotolia ; fannyes/Fotolia ; karandaev/Fotolia ; patrikslezak/Fotolia ; andriigorulko/Fotolia ; Ana/Fotolia – **p. 62 :** Alexey Pevnev/Shutterstock ; PHOTOMDP/Shutterstock ; Angela N Perryman/Shutterstock ; imagIN.gr photography/Shutterstock ; Migel/Shutterstock ; Unai Beroiz/Shutterstock ; bonilla1879/Fotolia ; Migel/Shutterstock ; Revelados.Info/Shutterstock ; Migel/Shutterstock – **p. 64 :** adempercem/Fotolia ; cybercrisi/Shutterstock ; Beboy/Fotolia ; mr_reverend/Fotolia ; mur162/Fotolia ; rocharibeiro/Shutterstock – **p. 65 :** MIKYIMAGENARTE/Fotolia ; PHB.cz/Fotolia ; JiSign/Fotolia ; estivillml/Fotolia ; ChantalS/Fotolia – **p. 66 :** dayzeren/Fotolia – **p. 67 :** Kadmy/Fotolia – **p. 68 :** Syda Productions/Fotolia ; ACP prod/Fotolia ; JackF/Fotolia ; Kadmy/Fotolia ; mario beauregard/Fotolia ; tverdohlib/Fotolia ; alexrow/Fotolia ; thitarees/Fotolia ; Big Face/Fotolia ; Bill Anastasiou/Fotolia ; Nadiia Avrashko/Shutterstock ; rilueda/Fotolia ; Gino Santa Maria/Fotolia – **p. 69 :** Jan Engel/Fotolia – **p. 70 :** tataev_foto/Shutterstock – **p. 71 :** sarymsakov.com/Fotolia ; kasto/Fotolia ; Kadmy/Fotolia ; thomasknospe/Fotolia ; Alex Li/Fotolia – **p. 72 :** Syda Productions/Shutterstock ; elitravo/Fotolia ; aerogondo/Fotolia ; Anton_Ivanov/Shutterstock ; artkamalov/Fotolia ; weedezign/Fotolia ; DragonImages/Fotolia ; nd700/Fotolia ; sarymsakov.com/Fotolia ; .shock/Fotolia ; iofoto/Shutterstock ; Tony/Fotolia ; elitravo/Fotolia ; Radiokafka/Shutterstock – **p. 74 :** arabes69/Fotolia ; turgaygundogdu/Fotolia – **p. 76 :** MangAllyPop@ER/Fotolia (x2) ; Fishman64/Shutterstock ; zekabibr/Fotolia ; Phil Darby/Shutterstock ; JackF/Fotolia – **p. 77 :** Brad Pict/Fotolia ; Elena Dijour/Shutterstock (x2) ; tinnko/Fotolia – **p. 79 :** GlebStock/Shutterstock – **p. 80 :** iordani/Shutterstock ; WavebreakmediaMicro/Fotolia ; Patrizia Tilly/Fotolia ; Andrea Izzotti/Fotolia ; DWP/Fotolia ; Andrey Popov/Fotolia ; JMDZ/Fotolia ; Veronica Louro/Shutterstock ; nazarovsergey/Fotolia ; chones/Fotolia ; monoliza/Fotolia ; InPixKommunikation/Fotolia ; Jackin/Fotolia ; Africa Studio/Fotolia ; amazingmikael/Fotolia – **p. 81 :** maryvoo/Fotolia ; Viorel Sima/Fotolia ; pressmaster/Fotolia ; StepStock/Fotolia ; Ljupco Smokovski/Fotolia ; pigprox/Fotolia – **p. 82 :** maxoidos/Fotolia ; Ljupco Smokovski/Fotolia ; guitou60/Fotolia ; Daxiao Productions/Fotolia ; tiero/Fotolia ; styleuneed/Fotolia ; Jiripravda/Fotolia ; VGstockstudio/Shutterstock ; mick20/Fotolia – **p. 83 :** Africa Studio/Fotolia ; WavebreakmediaMicro/Fotolia ; art_zzz/Fotolia ; WavebreakmediaMicro/Fotolia ; 135pixels/Fotolia ; Moroz V'yacheslav/Fotolia ; ESGatell/Fotolia ; narvall/Fotolia ; Thierry Lebrun/Fotolia ; Unclesam/Fotolia ; rosifan19/Fotolia ; Vladimirs Koskins/Fotolia – **p. 84 :** Hallgerd/Shutterstock ; shosmikov/Fotolia ; Foto_Art/Fotolia ; Kavita/Fotolia ; ZIGROUP-CREATIONS/Shutterstock ; maicyber/Fotolia ; Jacques PALUT/Fotolia ; Eléonore H/Fotolia ; leremy/Fotolia (x6) ; Igarts/Fotolia ; necla bayraktar/Fotolia ; T. Michel/Fotolia ; fotohansel/Fotolia ; T. Michel/Fotolia (x2) ; swasdee/Fotolia ; ya_nataliia/Fotolia ; T. Michel/Fotolia (x4) – **p. 86 :** Sarunyu L/Shutterstock ; design56/Fotolia ; Synkov Aleksei/Fotolia ; Willrow Hood/Shutterstock ; Sarunyu L/Shutterstock ; majcot/Shutterstock ; devonx/Shutterstock ; nui7711/Fotolia ; Unclesam/Fotolia ; Nisakorn Neera/Shutterstock ; ronstik/Fotolia ; Gee/Fotolia ; Alexandr Vorobev/Fotolia ; prapann/Fotolia ; Efired/Shutterstock– **p. 87 :** Svetlana Bayanova/Fotolia ; tempus_fugit1980/Fotolia ; socolovph/Fotolia ; yurakp/Fotolia ; sergiy1975/Fotolia – **p. 88 :** fred34560/Fotolia ; kasto/Fotolia ; kanonsky/Fotolia ; nazarovsergey/Fotolia ; Tomasz Zajda/Fotolia ; nazarovsergey/Fotolia ; RG./Fotolia ; Denys Rudyi/Fotolia ; patrisyu/Fotolia – **p. 89 :** vvital/Shutterstock ; william87/Fotolia ; Maksim Kirilenko/Shutterstock ; nazarovsergey/Fotolia – **p. 90 :** leremy/Fotolia (x2) ; necla bayraktar/Fotolia ; T. Michel/Fotolia (x3) ; Wollertz/Shutterstock ; Supannee_Hickman/Shutterstock – **p. 91 :** erwinova/Fotolia – **p. 92 :** withGod/Shutterstock ; biker3/Fotolia ; Robert Kneschke/Fotolia ; stockyimages/Fotolia ; ChameleonsEye/Shutterstock ; Africa Studio/Fotolia ; puhhha/Fotolia ; amixstudio/Fotolia ; MIGUEL GARCIA SAAVEDRA/Shutterstock ; biker3/Fotolia ; Viacheslav Iakobchuk/Fotolia ; Monkey Business Images/Shutterstock – **p. 93 :** Graphical_Bank/Shutterstock ; Dmitry Kalinovsky/Shutterstock – **p. 94 :** Art Konovalov/Shutterstock ; djvstock/Fotolia ; Antonio Gravante/Shutterstock ; IC studio/Shutterstock ; WavebreakMediaMicro/Fotolia ; Ttatty/Shutterstock ; Africa Studio/Shutterstock ; Tetiana Rakhmanska/Shutterstock ; Minerva Studio/Fotolia ; Africa Studio/Shutterstock ; Chutima Chaochaiya/Shutterstock ; Sorbis/Shutterstock – **p. 95 :** ruidoblanco/Fotolia ; stefanolunardi/Shutterstock ; Dmitry Kalinovsky/Shutterstock ; Africa Studio/Fotolia ; RioPatuca Images/Fotolia ; celiafoto/Fotolia – **p. 96 :** mariesacha/Fotolia ; Ian 2010/Fotolia ; Ivonne Wierink/Fotolia ; tashka2000/Fotolia ; gkrphoto/Fotolia ; Louis Renaud/Fotolia ; al62/Fotolia ; Pavlo Kucherov/Fotolia ; Dušan Zidar/Fotolia ; Jérôme Rommé/Fotolia ; Jiri Hera/Fotolia ; FOOD-micro/Fotolia ; Gresei/Fotolia ; photocrew/Fotolia ; yurakp/Fotolia ; Andrey_Popov/Shutterstock – **p. 97 :** pilipphoto/Fotolia ; constantinos/Fotolia ; karandaev/Fotolia ; teressa/Fotolia ; Viktor/Fotolia ; Grafvision/Fotolia – **p. 98 :** geargodz/Fotolia ; Dmitry Vereshchagin/Fotolia ; zelenka68/Fotolia ; monticellllo/Fotolia ; 2002lubava1981/Fotolia ; picsfive/Fotolia ; sveta/Fotolia ; eightstock/Fotolia ; Ludovic L'HENORET/Fotolia ; STUDIO GRAND OUEST/Fotolia ; grigvovan/Fotolia ; Lsantilli/Fotolia ; janvier/Fotolia ; Lars Zahner/Fotolia ; stockyimages/Fotolia ; sunwaylight13/Fotolia ; Antonioguillem/Fotolia – **p. 99 :** akulamatiau/Fotolia ; dmitrimaruta/Fotolia ; krsmanovic/Fotolia ; Kadmy/Fotolia ; Safail/Fotolia ; karakedi35/Fotolia – **p. 100 :** emmeci74/Fotolia ; Sinuswelle/Fotolia ; Christopher Meder/Shutterstock ; flocu/Shutterstock ; Matyas Rehak/Shutterstock ; S-F/Shutterstock ; Seaphotoart/Shutterstock ; serkan senturk/Shutterstock ; JKeyser photography/Shutterstock ; Nigel Pavitt/Getty Images ; dirkr/Shutterstock ; Delphotostock/Fotolia ; evantravels/Shutterstock – **p. 101 :** Alena/Fotolia – **p. 102 :** Kzenon/Fotolia – **p. 104 :** *Plan du Terminal 2 de l'aéroport Paris Charles de Gaulle :* Droits réservés

Crédits des vidéos disponibles sur le DVD multimédia :

Michelin Travel Partner
Société par actions simplifiées au capital de 11 288 880 €
27 Cours de l'Ile Seguin - 92100 Boulogne Billancourt (France)
R.C.S. Nanterre 433 677 721

Direction éditoriale : Béatrice Rego
Marketing : Thierry Lucas
Édition : Charline Heid-Hollaender
Conception graphique : Lucia Jaime
Couverture : Dagmar Stahringer

Mise en pages : AMG
Illustrations : Conrado Giusti
Enregistrements : Vincent Bund
© CLE International, 2017
ISBN : 978-209-038679-0



Bon Voyage !

Le français du tourisme

Bon Voyage ! est une méthode de français du tourisme pour débutants : niveaux A1-A2 du Cadre européen commun de référence pour les langues. Elle est destinée aux **étudiants** et **professionnels** désireux d'acquérir les **compétences de communication essentielles dans les métiers du tourisme** et prépare au Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration A2 de la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de région Paris Île-de-France.

Bon Voyage ! s'inscrit dans une **démarche résolument actionnelle**. La méthode propose un parcours d'apprentissage qui prend en compte la grande variété de situations de communication professionnelle (organisation d'évènements, conception de circuits touristiques, conseil et vente de produits touristiques, etc.) dans des environnements divers : agence de location de voiture, agence évènementielle, parc à thèmes, gare, aéroports, clubs de vacances, hôtels, etc. L'apprenant sera rapidement en mesure d'interagir dans les situations de communication visées grâce à un rythme de progression grammaticale et lexicale soutenu.

Bon Voyage ! couvre un volume horaire de 60 heures minimum réparties sur huit unités.

Chacune des quatre séances qui constituent les unités s'articule autour de quatre axes :

– *Pour commencer :* activités de découverte basées sur l'observation de situations et de documents authentiques à partir desquels les apprenants peuvent commencer à s'exprimer ;

– *Vérifiez votre compréhension :* activités de repérage des nouveaux éléments linguistiques dans le cadre de situations de communications orales, avec pour point de mire l'objectif de communication professionnelle ;

– *Retenez :* activités de systématisation contextualisées pour fixer les formes linguistiques ;

– *Appliquez :* activités de réemploi en situation professionnelle.

L'aspect **interculturel qui transparaît** au fil des pages est encore souligné par une séance dédiée : « Parlons culture », à la fin de chaque unité. La variété et l'originalité des thèmes abordés (tourisme d'aventure, écotourisme, hôtels insolites, etc.) favorise l'enrichissement lexical et l'acquisition de compétences interculturelles, importantes dans le secteur du tourisme.

Des vidéos proposées en partenariat avec Michelin Voyage offrent des informations culturelles complémentaires sur la France.

À l'issue de chaque unité, une « Tâche finale » propose un enchaînement de micro-tâches conduisant à la réalisation d'une tâche de communication précise : expliquer des règles de jeux, des consignes de sécurité, faire des recommandations, gérer des situations conflictuelles, rédiger une demande de devis, etc. Ces scénarios sont en lien étroit avec les activités proposées dans les **épreuves du Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration A2 de la CCI Paris Île-de-France**.

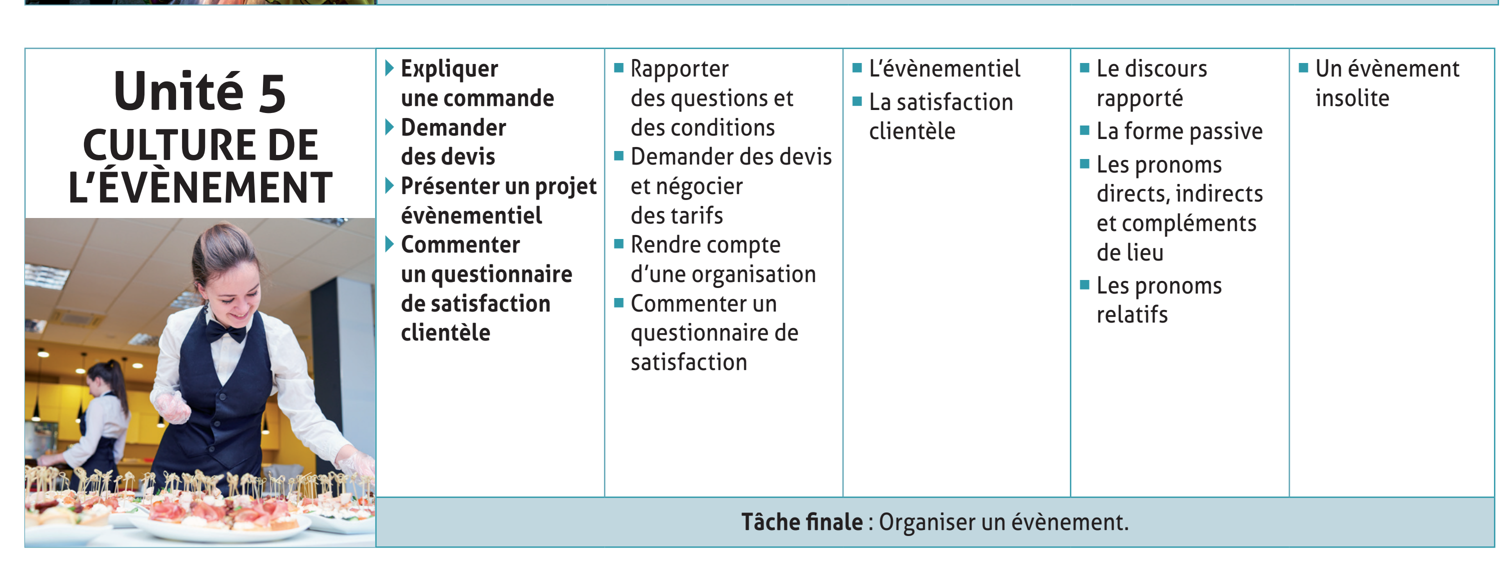
Bienvenue à bord de cette méthode. Je vous souhaite un très ***Bon Voyage !***

TABLEAU DES CONTENUS

	Objectifs professionnels	Actes langagiers	Outils lexicaux	Outils grammaticaux	Parlons culture
Unité 0 **CONTACT** 	▸ **Répondre à une demande de rendez-vous** ▸ **Rédiger un courriel de confirmation** ▸ **Se présenter profession-nellement** ▸ **Parler des métiers du tourisme**	▪ Comprendre une date, un horaire ▪ Écrire un courriel simple ▪ Parler d'un parcours de formation ▪ Mieux connaître les métiers du tourisme ▪ Présenter simplement une entreprise	▪ Les salutations ▪ L'alphabet ▪ Les nombres ▪ L'identité ▪ Le temps ▪ La formation ▪ Les fonctions	▪ Les verbes *être*, *avoir* et *pouvoir* ▪ Les adjectifs possessifs et qualificatifs ▪ Le conditionnel de politesse ▪ Les articles définis et indéfinis ▪ Le présent des verbes en *-er* et en *-ir* ▪ *C'est* + nom / adjectif	▪ La relation client
	Tâche finale : Prendre rendez-vous, présenter ses fonctions et son entreprise.				
Unité 1 **VISITE GUIDÉE** 	▸ **Demander des précisions sur des prestations touristiques** ▸ **Demander des tarifs dans un courriel** ▸ **Réaliser un dépliant touristique** ▸ **Parler d'un circuit touristique et de son itinéraire**	▪ Trouver des informations sur internet et auprès d'institutions touristiques ▪ Se renseigner sur des prix ▪ Rédiger la présentation d'un circuit touristique ▪ Décrire un circuit touristique	▪ Les brochures touristiques ▪ La tarification ▪ Les formules de politesse dans un courriel	▪ La phrase interrogative ▪ Les prépositions de lieu ▪ Le futur proche ▪ Le conditionnel de politesse *(2)*	▪ Les patrimoines culturels
	Tâche finale : Concevoir un circuit touristique.				
Unité 2 **FORFAIT PREMIUM** 	▸ **Interroger sur les goûts** ▸ **Proposer une prestation** ▸ **Conclure une vente de prestations** ▸ **S'excuser pour l'annulation d'une prestation**	▪ Questionner sur des goûts et des préférences ▪ Proposer des activités sportives ▪ Conclure une vente de prestations ▪ Expliquer les raisons d'une annulation et s'en excuser	▪ L'expression des goûts ▪ Les activités sportives ▪ L'énumération et la conclusion ▪ La météo ▪ Les formules du regret et des excuses dans un courriel	▪ L'indicatif présent ▪ L'interrogation inversée ▪ L'hypothèse ▪ Le comparatif ▪ Le passé composé	▪ L'écotourisme en Équateur
	Tâche finale : Vendre des prestations.				

	Objectifs professionnels	Actes langagiers	Outils lexicaux	Outils grammaticaux	Parlons culture
Unité 3 **ARRIVÉES DÉPARTS**	▸ **Accueillir et orienter les voyageurs à l'aéroport et à la gare** ▸ **Informer les voyageurs des formalités et des règles de sécurité** ▸ **Vendre un billet** ▸ **Louer une voiture**	▪ Accueillir et orienter des voyageurs ▪ Remplir une fiche de réservation ▪ Expliquer des formalités, informer d'un retard ▪ Louer une voiture pour un voyageur	▪ La localisation ▪ La gare ▪ L'aéroport ▪ Les formalités ▪ La location de voiture	▪ L'obligation avec *il faut* et l'impératif ▪ L'interrogation avec *quel* ▪ La forme négative	▪ Des promenades originales
	Tâche finale : Assurer une location de voiture.				

	Objectifs professionnels	Actes langagiers	Outils lexicaux	Outils grammaticaux	Parlons culture
Unité 4 **VAUT LE VOYAGE !**	▸ **Recommander un site, une particularité régionale** ▸ **Conseiller sur des visites gastronomiques locales** ▸ **Proposer une offre promotionnelle** ▸ **Proposer une manifestation culturelle**	▪ Parler d'une activité touristique locale ▪ Parler d'une spécialité régionale ▪ Décrire une offre promotionnelle ▪ Décrire une manifestation culturelle	▪ Les activités culturelles ▪ Les spécialités gastronomiques régionales ▪ Les offres promotionnelles	▪ Le superlatif ▪ Le comparatif irrégulier ▪ Le futur simple	▪ Le tourisme d'aventure
	Tâche finale : Proposer un produit touristique en promotion.				



	Objectifs professionnels	Actes langagiers	Outils lexicaux	Outils grammaticaux	Parlons culture
Unité 5 **CULTURE DE L'ÉVÈNEMENT**	▸ **Expliquer une commande** ▸ **Demander des devis** ▸ **Présenter un projet évènementiel** ▸ **Commenter un questionnaire de satisfaction clientèle**	▪ Rapporter des questions et des conditions ▪ Demander des devis et négocier des tarifs ▪ Rendre compte d'une organisation ▪ Commenter un questionnaire de satisfaction	▪ L'évènementiel ▪ La satisfaction clientèle	▪ Le discours rapporté ▪ La forme passive ▪ Les pronoms directs, indirects et compléments de lieu ▪ Les pronoms relatifs	▪ Un évènement insolite
	Tâche finale : Organiser un évènement.				

TABLEAU DES CONTENUS

	Objectifs professionnels	Actes langagiers	Outils lexicaux	Outils grammaticaux	Parlons culture
Unité 6 AMBIANCE ! 	▸ **Réaliser un programme d'animations** ▸ **Animer une soirée à thème** ▸ **Informer sur les règles de sécurité d'un parc touristique** ▸ **Gérer une boutique de souvenirs**	▪ Rédiger un programme d'animations ▪ Présenter des animations ▪ Donner des consignes de sécurité ▪ Donner des instructions	▪ L'animation ▪ Les jeux et récompenses ▪ La sécurité ▪ Les parcs à thèmes	▪ Les adjectifs indéfinis ▪ L'expression de l'obligation et de l'interdiction ▪ La négation *ne … plus* ▪ Le pronom *en* ▪ L'expression du temps futur et de la durée	▪ Les casinos dans le monde
	Tâche finale : Organiser et animer des activités.				
Unité 7 HÔTEL 4 ÉTOILES 	▸ **Présenter les services d'un hôtel-restaurant** ▸ **Répondre aux demandes des clients** ▸ **Prendre une commande** ▸ **Proposer une solution à un problème**	▪ Présenter des services à la réception d'un hôtel ▪ Offrir un service sur-mesure ▪ Prendre une commande de petit-déjeuner à l'étage ▪ Traiter le problème d'un client	▪ L'hôtel ▪ Les aliments	▪ Le pronom *en (2)* ▪ Le discours rapporté *(2)* ▪ Les articles partitifs ▪ Le présent de *prendre* ▪ Les pronoms indirects *(2)* ▪ L'expression de la quantité	▪ Les hôtels insolites dans le monde
	Tâche finale : Accueillir et traiter les demandes des clients d'un hôtel d'exception.				

▸ **Vidéos Michelin Voyage disponibles sur le DVD multimédia :**
– Au cœur de la Polynésie française ;
– Paris au fil de l'eau ;
– Riquewihr, sur la route des vins d'Alsace ;
– La cité médiévale de Carcassonne ;
– Le ZooParc de Beauval.



Piste audio disponible sur le DVD


Activité d'expression orale


Activité préparant au Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration A2



CONTACT

UNITÉ 0

Vous allez apprendre à :

- comprendre une date, un horaire
- écrire un courriel simple
- parler d'un parcours de formation
- mieux connaître les métiers du tourisme
- présenter simplement une entreprise

Vous allez utiliser :

- le présent de *pouvoir*, *être* et *avoir*
- les adjectifs possessifs et qualificatifs
- le conditionnel de politesse
- les articles définis et indéfinis
- le présent des verbes en *-er* et en *-ir*
- *c'est* + nom / adjectif

Pour être capable de :

- répondre à une demande de rendez-vous
- rédiger un courriel de confirmation
- se présenter professionnellement
- parler des métiers du tourisme

Tâche finale :

- prendre rendez-vous et présenter ses fonctions et son entreprise



RÉPONDRE À UNE DEMANDE DE RENDEZ-VOUS

Pour commencer

1. Écoutez l'alphabet.

a – b – c – d – e – f – g – h – i – j – k – l – m – n – o – p – q – r – s – t – u – v – w – x – y – z

2. Épelez les jours de la semaine.

LUNDI – MARDI – MERCREDI – JEUDI – VENDREDI – SAMEDI – DIMANCHE

3. Écoutez et répétez les nombres.

1 = un	13 = treize	25 = vingt-cinq	73 = soixante-treize
2 = deux	14 = quatorze	26 = vingt-six	74 = soixante-quatorze
3 = trois	15 = quinze	27 = vingt-sept	75 = soixante-quinze
4 = quatre	16 = seize	28 = vingt-huit	76 = soixante-seize
5 = cinq	17 = dix-sept	29 = vingt-neuf	77 = soixante-dix-sept
6 = six	18 = dix-huit	30 = trente...	78 = soixante-dix-huit
7 = sept	19 = dix-neuf	40 = quarante...	79 = soixante-dix-neuf
8 = huit	20 = vingt	50 = cinquante...	80 = quatre-vingts
9 = neuf	21 = vingt et un	60 = soixante...	90 = quatre-vingt-dix
10 = dix	22 = vingt-deux	70 = soixante-dix	91 = quatre-vingt-onze...
11 = onze	23 = vingt-trois	71 = soixante et onze	100 = cent
12 = douze	24 = vingt-quatre	72 = soixante-douze	

4. Écoutez et cochez les heures entendues.

❐ **a.** 14 h ❐ **b.** 16 h 15 ❐ **c.** 9 h 30 ❐ **d.** 8 h 45 ❐ **e.** 14 h 35 ❐ **f.** 7 h 20 ❐ **g.** 15 h 25 ❐ **h.** 13 h 50 ❐ **i.** 18 h 05

5. Classez les mots dans le tableau.



1. *Un agent de comptoir*



2. *Un agenda*


3. *Une touriste*


4. *Une journaliste*



5. *Un CV*

14 h 30	Picasso	06 33 48 42 71	Pablo	p.picasso @gmail.com	21/09/2017
6. *Un horaire*	**7.** *Un nom*	**8.** *Un numéro de téléphone*	**9.** *Un prénom*	**10.** *Une adresse e-mail*	**11.** *Une date*

Éléments pour présenter une personne	Éléments pour un rendez-vous
• ...	• ...

6. Écoutez les prises de rendez-vous et associez à la bonne date.

a. Samedi 28 à 10 h **b.** Vendredi 7 à 9 h 35 **c.** Lundi 31 à 19 h 45

1 Vérifiez votre compréhension

7. Écoutez le dialogue entre Sabine, une journaliste, et Julien, un agent de comptoir. Complétez le tableau.

a. Date du rendez-vous	...
b. Heure du rendez-vous	...
c. Numéro de téléphone	...
d. Nom de Sabine	...
e. Nom de Julien	...

2 Retenez

GRAMMAIRE

Le présent des verbes *être* et *avoir*

■ **Être :** je **suis**, tu **es**, il/elle **est**, nous **sommes**, vous **êtes**, ils/elles **sont**.

• *Vous **êtes** journaliste ?*

■ **Avoir :** j'**ai**, tu **as**, il/elle **a**, nous **avons**, vous **avez**, ils/elles **ont**.

• *Nous **avons** rendez-vous à 13 h 30.*

GRAMMAIRE

Les adjectifs possessifs

Les possessifs désignent l'appartenance.

■ « à moi » : ***mon*** + nom masculin – ***ma*** + nom féminin – ***mes*** + nom pluriel

• *Voici **mon** numéro de téléphone et **mes** disponibilités.*

■ « à vous » : ***votre*** + nom singulier – ***vos*** + nom pluriel

• ***Vos** coordonnées et **votre** adresse e-mail ?*

8. Complétez avec *être* ou *avoir* au présent.

a. Je ... journaliste.
b. Vous ... une adresse e-mail ?
c. Vous ... agent de comptoir ?
d. J'... des disponibilités.
e. Nous ... rendez-vous à 10 heures.

9. Complétez avec les possessifs.

a. *(à moi)* ... nom.
b. *(à vous)* ... adresse.
c. *(à moi)* ... disponibilités.
e. *(à vous)* ... coordonnées.

Savoir dire

Salutations, présentations et conditionnel de politesse

- Pour saluer : ***Bonjour** madame / monsieur. – **Au revoir**.*
- Pour se présenter : *Je **m'appelle**...*
- Formule de remerciement : ***Merci.***
- Pour formuler une phrase poliment : ***j'aimerais** / **nous aimerions*** + **nom** ou **infinitif**.

• *J'**aimerais** un rendez-vous s'il vous plaît.*
• *J'**aimerais** venir lundi s'il vous plaît.*

Vocabulaire

• une fonction
• une formation
• une agence de voyage
• un matin ≠ un après-midi
• un entretien
• des coordonnées
• des disponibilités
• être disponible
• épeler
• poser une question
• venir

3 Appliquez


10. Écoutez les trois messages de demande de rendez-vous. Notez le jour, l'heure, le nom et le numéro de téléphone des trois messages.


11. Téléphonez pour répondre à une des demandes de rendez-vous de l'activité 10.



RÉDIGER UN COURRIEL DE CONFIRMATION

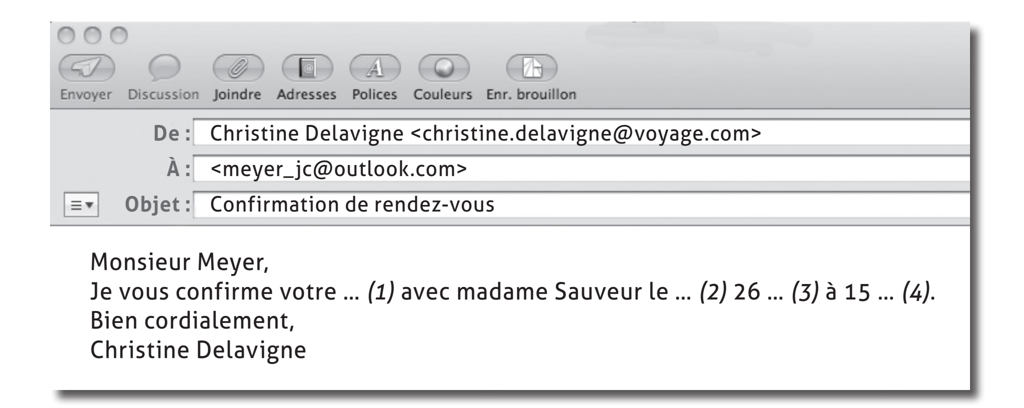
Pour commencer

7 **1. Écoutez et répétez les mois de l'année.**

JANVIER – FÉVRIER – MARS – AVRIL – MAI – JUIN – JUILLET – AOÛT – SEPTEMBRE – OCTOBRE – NOVEMBRE – DÉCEMBRE

2. Regardez l'agenda et complétez le courriel de confirmation de rendez-vous.

	LUNDI 22 novembre	MARDI 23 novembre	MERCREDI 24 novembre	JEUDI 25 novembre	VENDREDI 26 novembre
9 h 00					
10 h 00	*Téléphoner à Sabine*		*RDV Mme Verdan*		
11 h 00					
14 h 00		*Confirmer le rendez-vous à la journaliste*			
15 h 00					*RDV M. Meyer*
16 h 00	*RDV M. Firoma*				

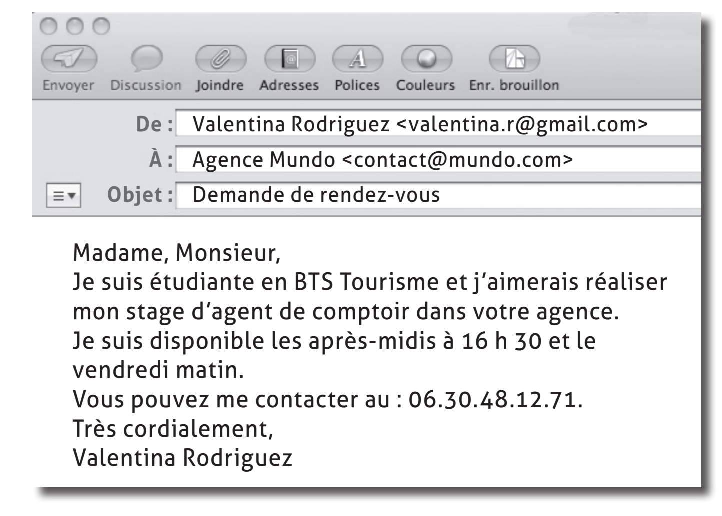

Envoyer Discussion Joindre Adresses Polices Couleurs Enr. brouillon

De : Christine Delavigne <christine.delavigne@voyage.com>
À : <meyer_jc@outlook.com>
Objet : Confirmation de rendez-vous

Monsieur Meyer,
Je vous confirme votre … *(1)* avec madame Sauveur le … *(2)* 26 … *(3)* à 15 … *(4)*.
Bien cordialement,
Christine Delavigne

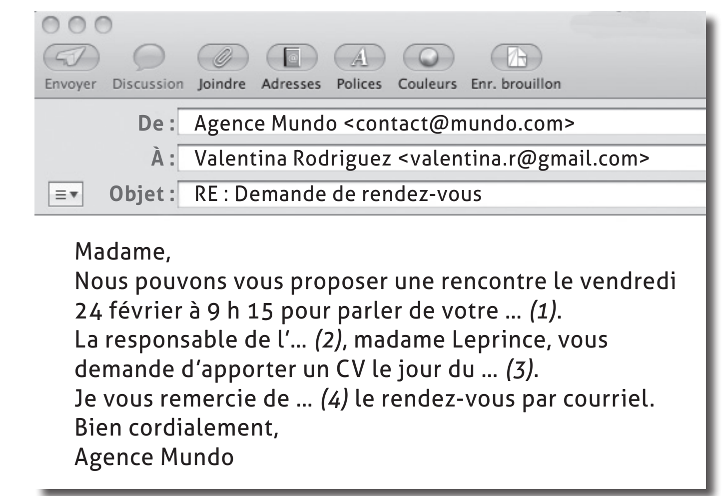
1 Vérifiez votre compréhension

3. Lisez le courriel de demande de rendez-vous. Complétez le courriel de réponse avec les mots suivants : *rendez-vous – confirmer – stage – agence.*


Envoyer Discussion Joindre Adresses Polices Couleurs Enr. brouillon

De : Valentina Rodriguez <valentina.r@gmail.com>
À : Agence Mundo <contact@mundo.com>
Objet : Demande de rendez-vous

Madame, Monsieur,
Je suis étudiante en BTS Tourisme et j'aimerais réaliser mon stage d'agent de comptoir dans votre agence.
Je suis disponible les après-midis à 16 h 30 et le vendredi matin.
Vous pouvez me contacter au : 06.30.48.12.71.
Très cordialement,
Valentina Rodriguez


Envoyer Discussion Joindre Adresses Polices Couleurs Enr. brouillon

De : Agence Mundo <contact@mundo.com>
À : Valentina Rodriguez <valentina.r@gmail.com>
Objet : RE : Demande de rendez-vous

Madame,
Nous pouvons vous proposer une rencontre le vendredi 24 février à 9 h 15 pour parler de votre … *(1)*.
La responsable de l'… *(2)*, madame Leprince, vous demande d'apporter un CV le jour du … *(3)*.
Je vous remercie de … *(4)* le rendez-vous par courriel.
Bien cordialement,
Agence Mundo

2 Retenez

GRAMMAIRE

Le présent du verbe *pouvoir*

- Je **peux**, tu **peux**, il/elle **peut**, nous **pouvons**, vous **pouvez**, ils/elles **peuvent**.
- *Vous **pouvez** être à l'agence à 10 heures ?*

GRAMMAIRE

Le présent des verbes en *-er*

- Je confirm**e**, tu confirm**es**, il/elle confirm**e**, nous confirm**ons**, vous confirm**ez**, ils/elles confirm**ent**.
- *Je **confirme** votre rendez-vous le vendredi 2 octobre.*

4. Mettez au présent.

- *Nous* (confirmer) *… votre rendez-vous de vendredi matin à 9 h 30.*
  → *Nous **confirmons** votre rendez-vous de vendredi matin à 9 h 30.*

a. Je (*pouvoir*) … être disponible lundi après-midi à 15 heures.

b. Vous (*confirmer*) … l'heure de l'entretien avec la responsable de l'agence ?

c. Les étudiants (*remercier*) … le responsable.

d. Elle (*effectuer*) … un stage dans une agence de voyage ?

e. Vous (*pouvoir*) … apporter votre CV le jour du rendez-vous ?

f. Je (*rencontrer*) … l'agent de comptoir à 18 heures.

GRAMMAIRE

Les articles définis et indéfinis

- Les articles définis ***le, la, l'*** et ***les*** désignent un élément connu.
- *Vous êtes disponible pour **l'**entretien, **le** mardi 15 octobre à 10 h ?*
- Les articles indéfinis ***un, une*** et ***des*** désignent un élément inconnu.
- *Vous avez **un** numéro de téléphone ?*

5. Complétez avec un article défini ou indéfini.

a. J'aimerais avoir … rendez-vous.

b. Vous pouvez confirmer … rendez-vous de lundi matin ?

c. Vous avez … disponibilités ?

d. Madame Leprince est … responsable de l'agence Mundo.

e. Vous avez … adresse e-mail ?

f. J'ai un rendez-vous à … agence Mundo.

Vocabulaire

- un agenda
- un jour
- une confirmation
- une rencontre
- un(e) étudiant(e)
- un(e) responsable
- un BTS
- un CV
- un stage
- un travail
- remercier
- confirmer un rendez-vous
- effectuer un stage
- étudier
- contacter un responsable
- proposer une date
- parler
- demander
- apporter un CV

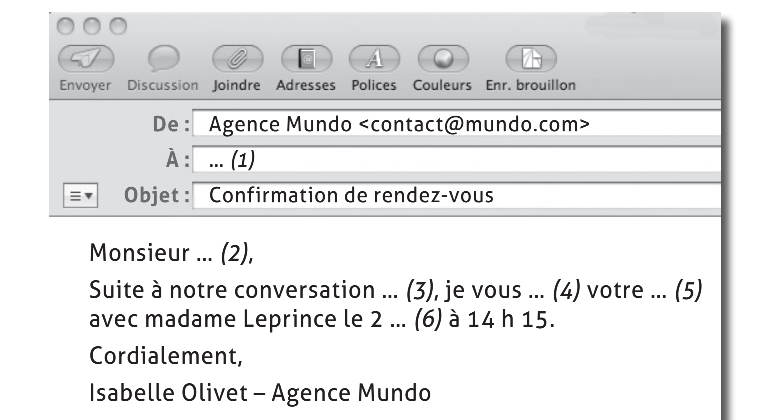
3 Appliquez

6. Écoutez le dialogue et complétez l'agenda : écrivez l'heure du rendez-vous, le nom, le prénom et le numéro de téléphone.

	Jeudi 2 avril	Vendredi 3 avril
9 h 00		
10 h 00		
11 h 00		
14 h 00		
15 h 00		
16 h 00		

7. Complétez le courriel de confirmation de rendez-vous. Utilisez les mots suivants :

rendez-vous – avril – confirme – téléphonique.


Envoyer Discussion Joindre Adresses Polices Couleurs Enr. brouillon

De : Agence Mundo <contact@mundo.com>

À : … *(1)*

Objet : Confirmation de rendez-vous

Monsieur … *(2)*,

Suite à notre conversation … *(3)*, je vous … *(4)* votre … *(5)* avec madame Leprince le 2 … *(6)* à 14 h 15.

Cordialement,

Isabelle Olivet – Agence Mundo

0 UNITÉ — SE PRÉSENTER ET PRÉSENTER SON ENTREPRISE

Pour commencer

1. Regardez les images et parlez de vous : *j'ai un…, je suis…, je travaille dans…*



1. *Un diplôme*



2. *Agent(e) d'accueil*



3. *Être enthousiaste*



4. *Une agence de voyage*



5. *Un parc d'attractions*



6. *Les langues étrangères*



7. *Être dynamique*



8. *Des sites touristiques*

1 Vérifiez votre compréhension

2. Lisez la 1re partie de l'interview : Julien Flavu présente son parcours.

Sabine Mouringe : Vous pouvez parler de votre formation, de vos diplômes… ?
Julien Flavu : J'ai un diplôme en langues étrangères et un BTS Tourisme.
S. M. : Votre travail à l'agence *Mundo* est votre première expérience professionnelle ?
J. F. : Non, ma première expérience dans le tourisme est un stage de trois mois dans un petit parc d'attractions. Et j'ai aussi une expérience chez un tour opérateur.
S. M. : Vous continuez vos études ?
J. F. : Oui, j'étudie le soir. Je travaille beaucoup.
S. M. : Et vous finissez votre licence de tourisme en mai ?
J. F. : Non, en juin.

3. Choisissez la bonne réponse.

	Vrai	Faux
a. Julien a deux diplômes.	❐	❐
b. Julien a deux expériences professionnelles dans le tourisme.	❐	❐
c. Le nom de son agence de voyage est *Turno*.	❐	❐
d. Julien travaille et étudie.	❐	❐
e. Julien finit ses études en juin.	❐	❐



4. Présentez Julien Flavu : diplômes et expériences. *Julien Flavu a…*

5. Lisez la 2e partie de l'interview. Julien présente l'agence de voyage *Mundo*.

S. M. : Vous pouvez présenter votre agence ?
J. F. : L'agence *Mundo* est une agence de voyage. Nous organisons des voyages touristiques. C'est une petite entreprise agréable. Nous sommes trois. C'est une équipe dynamique. Le travail de l'équipe est l'accueil des touristes et la vente des billets. C'est un travail intéressant !

6. Choisissez les phrases correctes.

❒ **a.** L'agence de Julien est un tour-opérateur.
❒ **b.** C'est une grande agence.
❒ **c.** Ils sont trois dans l'équipe.
❒ **d.** Le travail dans l'agence est intéressant.
❒ **e.** Julien organise les voyages.

9 **7. Écoutez l'entretien entre Mme Leprince et Hiroyuki Tanaka. Complétez avec les mots suivants :**
parc – passionnant – accueil – agence – dynamique – expérience – étrangères.

a. « J'aimerais travailler dans votre ... pour mon stage professionnel. »
b. « J'ai une petite ... professionnelle dans le tourisme : un travail d'... et de vente dans un ... d'attractions. »
c. « Je parle quatre langues ..., je suis ... . »
d. « J'aime le travail dans le tourisme, c'est ... ! »

2 Retenez

GRAMMAIRE

Le présent des verbes en *-ir* (2e groupe)

- Je **finis**, tu **finis**, il/elle **finit**, nous **finissons**, vous **finissez**, ils/elles **finissent**.

Vocabulaire

- petit ≠ grand
- passionnant
- réussir
- élargir
- établir
- finir
- accomplir

8. Mettez au présent.

a. Nous (*accomplir*) ... un énorme travail.
b. Vous (*élargir*) ... votre expérience professionnelle ?
c. Les étudiants (*établir*) ... un petit planning.
d. Je (*finir*) ... mon stage en août.
e. Mon entreprise (*réussir*) ... bien.

GRAMMAIRE

***c'est* + nom / adjectif**

- Pour présenter et décrire une personne ou une chose.
  - *C'est madame Mouringe.*
  - *C'est notre entreprise.*
  - *C'est passionnant !*

9. Remettez les éléments dans l'ordre.

a. entreprise – très – c'est – une – agréable
b. les – Chang – voyages – il – c'est – organise
c. mon – c'est – beaucoup – passionnant – j'aime – métier

3 Appliquez

10. Lisez le CV d'un agent de comptoir et la fiche de son entreprise.



Daniel Kim

▸ **EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE**
2016 : Agent de comptoir à l'agence *Unionvoyage*
Mai-Juin 2014 : Stage à l'agence *Globe-trotteur*
Juillet-Août 2013 : Accueil et vente de billets dans un parc d'attractions

▸ **DIPLÔMES**
2015 : BTS Tourisme

▸ **COMPÉTENCES**
Langues étrangères : anglais, espagnol, chinois

Agence Unionvoyage
Agence de voyages de réceptif
Créée en 1996 à Paris
Équipe : 53 personnes
Responsable : Monsieur Liu Chang

11. Expliquez le parcours du candidat et présentez son entreprise.

0 UNITÉ

PARLER DES MÉTIERS DU TOURISME

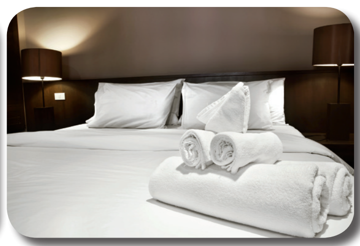
Pour commencer

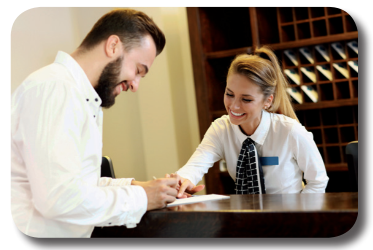
1. Regardez les images. Associez les secteurs aux missions correspondantes.


1. *Les loisirs*


2. *L'organisation de voyages*


3. *La restauration*


4. *L'hôtellerie*


a. *Accueillir*


b. *Prendre une commande*


c. *Faire une réservation*


d. *Animer*

1 Vérifiez votre compréhension

2. Lisez l'article.

LES MÉTIERS DU TOURISME

Les missions des professionnels du tourisme sont nombreuses : accueillir, concevoir, organiser, vendre et animer des séjours touristiques.

Les emplois concernent quatre secteurs : **l'organisation de voyages, les loisirs, l'hôtellerie et la restauration.**

- Dans le secteur de **l'hôtellerie** :
  - le **réceptionniste**, très courtois, est la première personne à accueillir le client de l'hôtel ;
  - le **concierge**, efficace et discret, travaille dans les hôtels de luxe.
- Le secteur de **l'organisation de voyages** propose des métiers passionnants :
  - le **forfaitiste**, très curieux, travaille pour un tour-opérateur et propose de nouvelles formules de voyage ;
  - l'**agent de comptoir**, personne organisée et rigoureuse, conseille les clients de l'agence ;
  - le **billettiste**, très réactif, réserve et édite les billets.
- Dans le secteur des **loisirs**, les métiers sont intéressants :
  - dans les clubs de vacances, l'**animateur** est très imaginatif ;
  - dans les voyages organisés, l'**accompagnateur de voyages** est très attentif à son groupe de touristes ;
  - dans les foires et salons, l'**organisateur d'évènements** organise les activités des rencontres et évènements professionnels pour le tourisme d'affaires.
- Dans le secteur de la **restauration** :
  - le serveur accueille et sert les clients.

3. Associez.

a. Animer	**1.** Le voyage, le voyageur
b. Héberger	**2.** Le travail
c. Organiser	**3.** La réservation
d. Voyager	**4.** L'accueil
e. Réserver	**5.** L'hébergement
f. Accueillir	**6.** La vente, le vendeur
g. Vendre	**7.** L'animation, l'animateur
h. Travailler	**8.** L'organisation, l'organisateur

4. Reliez les métiers aux définitions.

a. Un billettiste
b. Un animateur
c. Un réceptionniste
d. Un accompagnateur de voyages
e. Un agent de comptoir

1. Il accueille les clients à la réception d'un hôtel.
2. Il conseille les clients dans une agence de voyage.
3. Il voyage avec les clients lors d'un circuit touristique.
4. Il réserve et édite les billets dans un hôtel ou une agence de voyage.
5. Il anime les activités dans les clubs de vacances.

10 **5. Écoutez les trois témoignages. Complétez avec les mots suivants :**
accompagnateur – réceptionniste – organisatrice.

a. « Je suis ... dans un très grand hôtel de luxe. »
b. « Dans le secteur des loisirs, j'ai deux expériences professionnelles : comme animateur et ... . »
c. « Je suis très réactive, je suis ... d'évènements. »

2 Retenez

GRAMMAIRE

L'accord des adjectifs qualificatifs

- En général, on ajoute ***-e*** au féminin et ***-s*** au pluriel.
  - *Une petite entreprise*
  - *Des fonctions intéressantes*
- Des adjectifs changent leur fin :

-if → ***-ive***
- *Un métier attractif → Une fonction attractive*

-eux → ***-euse***
- *Des emplois très nombreux → Des missions nombreuses*

-el → ***-elle***
- *Un parcours professionnel → Une adresse professionnelle*

-er → ***-ère***
- *Un touriste étranger → Une langue étrangère*

-eau → ***-elle***
- *C'est un beau métier. → C'est une belle expérience.*

6. Accordez les adjectifs.

a. Un *grand* tour-opérateur. → Deux ... entreprises.
b. Le journaliste est *réactif.* → La responsable est ... .
c. Un métier *passionnant.* → Des emplois ... .
d. Un *nouveau* projet. → Une ... agence.
e. C'est le *premier* candidat. → C'est la ... candidate.
f. C'est un candidat *sérieux.* → C'est une candidate ... .

Vocabulaire

- un organisateur (*fém.* une organisatrice)
- un animateur (*fém.* une animatrice)
- un agent de comptoir
- un accompagnateur (*fém.* une accompagnatrice)
- un concierge
- un billettiste
- un forfaitiste

3 Appliquez

7. Regardez les photos et lisez les phrases. Retrouvez les présentations des métiers.


1. *L'agent de vente d'une compagnie aérienne*


2. *L'animatrice de tourisme local*


3. *Le guide conférencier*


4. *L'animateur nature*

a. La personne travaille dans un parc naturel.
b. La personne anime des visites dans les musées.
c. La personne vend des billets d'avion.
d. La personne fait la promotion de sa région dans les salons professionnels.

0 UNITÉ LA RELATION CLIENT

PARLONS CULTURE

1. **Bonnes ou mauvaises pratiques ? Regardez les photos.**



2. **Associez les photos de l'activité 1 aux phrases.**

a. Être en colère.
b. Accueillir avec le sourire.
c. Parler la langue des touristes.
d. Aider une touriste à porter sa valise.
e. Dormir à la réception de l'hôtel.
f. Abîmer les bagages.
g. Répondre à un client et manger un sandwich.

3. **Et vous, quel accueil vous recherchez quand vous êtes touriste ?**

FIXEZ UN RENDEZ-VOUS ET PRÉSENTEZ-VOUS



Répondez à une demande de rendez-vous

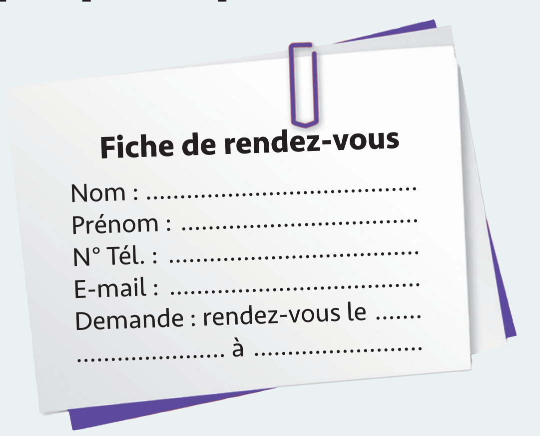
Vous travaillez dans le secteur du tourisme. Choisissez votre métier :

- **vous dirigez une agence de voyage ;**
- **vous dirigez un hôtel de luxe ;**
- **vous êtes guide-conférencier ;**
- **vous êtes animateur nature dans un parc naturel.**

Un étudiant en tourisme vous appelle. Il veut prendre rendez-vous avec vous pour connaître votre métier.

Exercice 1

11 **Écoutez le message téléphonique et complétez la fiche de rendez-vous.**



Fiche de rendez-vous

Nom : ....

Prénom : ....

N° Tél. : ....

E-mail : ....

Demande : rendez-vous le ....

.... à ....

Exercice 2

Vous n'êtes pas disponible à cette date. Vous téléphonez à l'étudiant pour proposer un autre rendez-vous. Cochez les bonnes phrases.

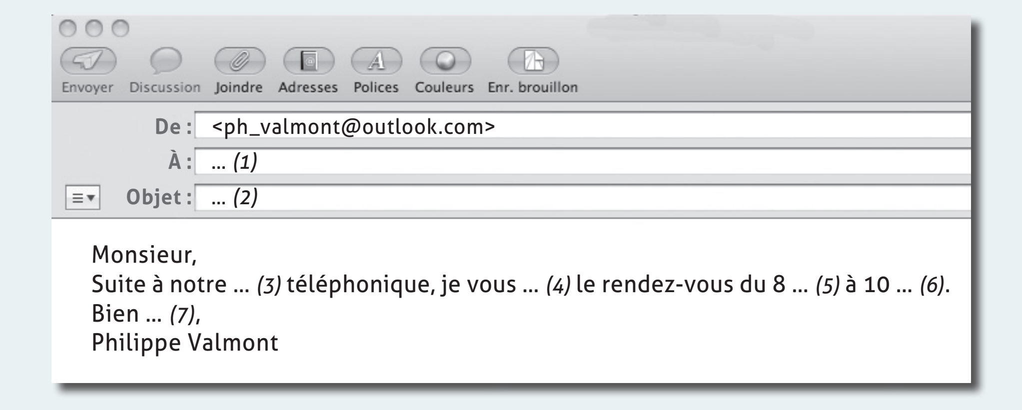
- ❒ **a.** Je suis disponible le matin à 10 heures.
- ❒ **b.** Très cordialement.
- ❒ **c.** Vous êtes disponible le 8 février ?
- ❒ **d.** Je peux vous rencontrer le 8 février à 10 heures.
- ❒ **e.** Je vous propose le 19 janvier à 17 h 45.

Rédigez un courriel de confirmation

Exercice 3

Pour confirmer le rendez-vous, complétez le courriel à l'aide des exercices 1 et 2 et des mots suivants :

février – cordialement – conversation – confirmation de rendez-vous – heures – confirme.



Envoyer | Discussion | Joindre | Adresses | Polices | Couleurs | Enr. brouillon

De : <ph_valmont@outlook.com>

À : ... *(1)*

Objet : ... *(2)*

Monsieur,

Suite à notre ... *(3)* téléphonique, je vous ... *(4)* le rendez-vous du 8 ... *(5)* à 10 ... *(6)*.

Bien ... *(7)*,

Philippe Valmont

TÂCHE FINALE

Expliquez votre parcours de formation

Exercice 4

Complétez votre CV.



Exercice 5

Répondez aux questions de l'étudiant : parlez des qualités professionnelles pour travailler dans le tourisme. Aidez-vous des photos.


Avoir l'esprit d'équipe


Souriant / Souriante


Ambitieux / Ambitieuse


Créatif / créative


Attentif / attentive


Polyvalent / polyvalente

Parlez des métiers du tourisme

Exercice 6

Présentez le métier de votre choix.

a. Choisissez un métier. Aidez-vous des photos suivantes.



Responsable webmarketing


Conseiller / conseillère en office de tourisme


Animateur / animatrice sport et loisirs

b. Présentez le métier en une phrase comme dans l'activité 4 de la séance 4.

BON VOYAGE !
FRANÇAIS DU TOURISME

BON VOYAGE !, méthode de français professionnel du tourisme, s'adresse à des étudiants grands adolescents ou adultes débutants en français.

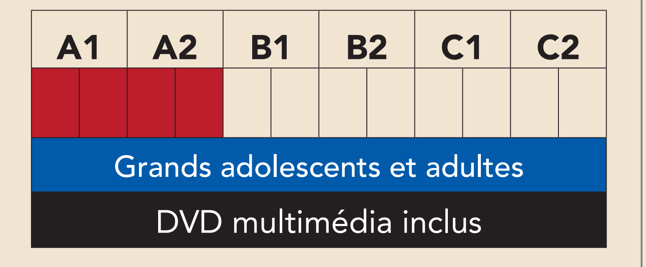
BON VOYAGE ! répond aux besoins des cours de français sur objectifs spécifiques (FOS) et aux attentes des étudiants et professionnels désireux d'acquérir les compétences de communication essentielles dans le secteur du tourisme.

Communicative, actionnelle, interculturelle, richement illustrée et documentée, **BON VOYAGE !** établit un contrat d'apprentissage avec l'étudiant pour chacune des 8 unités qui la composent (60-80 heures de cours).

BON VOYAGE ! couvre les niveaux A1-A2 du CECRL et prépare au **DFP Tourisme Hôtellerie Restauration A2** (Diplôme de français professionnel en tourisme de la Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Île-de-France), diplôme qui permet d'enrichir et de compléter son profil professionnel.

Le matériel :

- Un livre « tout en un » avec, inclus, un DVD multimédia contenant :
  - tout l'audio de la méthode au format mp3
  - des vidéos Michelin Voyage
- Un guide pédagogique (imprimé ou eBook)






ISBN : 978 209 038679 0

